

ALAMEDA ALLIANCE FOR HEALTH ALAMEDA ALLIANCE WELLNESS (HMO D-SNP) RESUMEN DE BENEFICIOS DE 2026



H2035_25_2451_D-SNP_MBR SOB CY26_C Approved 08272025



Si tiene alguna pregunta, llame a Alameda Alliance Wellness al 1.888.88A.DSNP (1.888.882.3767). Los usuarios de TTY pueden llamar al 1.800.735.2929. Atendemos los siete (7) días de la semana, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. La llamada es gratuita. Para más información, visite www.alamedaalliance.org/alliancewellness.

Introducción

Este documento es un breve resumen de los beneficios y servicios que cubre Alameda Alliance Wellness (HMO D-SNP). Este incluye respuestas a preguntas frecuentes, información de contacto importante, una descripción general de los beneficios y servicios ofrecidos e información sobre sus derechos como miembro de Alameda Alliance Wellness. Los términos clave y sus definiciones aparecen en orden alfabético en el último capítulo del Manual para miembros.

Índice

A. Exenciones de responsabilidad	3
B. Preguntas frecuentes (Frequently asked questions, FAQ)	12
C. Lista de servicios cubiertos	18
D. Beneficios cubiertos fuera de Alameda Alliance Wellness.....	40
E. Servicios que Alameda Alliance Wellness, Medicare y Medi-Cal no cubren.....	41
F. Sus derechos como miembro del plan.....	42
G. Cómo presentar una queja o apelar un servicio denegado, retrasado o modificado	45
H. Qué hacer si sospecha de fraude	46



Si tiene alguna pregunta, llame a Alameda Alliance Wellness al **1.888.88A.DSNP (1.888.882.3767)**. Los usuarios de TTY pueden llamar al **1.800.735.2929**. Atendemos los siete (7) días de la semana, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. La llamada es gratuita. **Para más información**, visite **www.alamedaalliance.org/alliancewellness**.

A. Exenciones de responsabilidad



Este es un resumen de los servicios de salud que cubre Alameda Alliance Wellness (HMO D-SNP) del 1.º de enero de 2026 al 31 de diciembre de 2026. Esto es sólo un resumen. Lea el *Manual para miembros* para obtener la lista completa de beneficios. Para obtener una lista completa de los servicios que cubrimos, consulte el Manual para miembros en nuestro sitio web en **www.alamedaalliance.org/alliancewellness** o llame a Servicios al Miembro al **1.888.88A.DSNP (1.888.882.3767)**. Los usuarios de TTY pueden llamar al **1.800.735.2929**. Atendemos los siete (7) días de la semana, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Nota: el Manual para miembros estará disponible en nuestro sitio web a partir del 15 de octubre de 2025.

- Alameda Alliance Wellness es un plan HMO D-SNP con contrato con Medicare y un contrato con el Programa de Medicaid del Estado de California (Medi-Cal). La inscripción en Alameda Alliance Wellness depende de la renovación del contrato.
- Alameda Alliance Wellness incluye cobertura de medicamentos recetados (Parte D de Medicare). Alameda Alliance Wellness le ofrece la comodidad de tener sus médicos y medicamentos recetados cubiertos a través de un solo plan.
- Para unirse a Alameda Alliance Wellness, debe tener la Parte A y B de Medicare, ser elegible para Medi-Cal completo (Medicaid) y vivir en nuestra área de servicio. Nuestra área de servicio incluye el Condado de Alameda.
- Nuestro Directorio de proveedores y farmacias del plan se encuentra en nuestro sitio web **www.alamedaalliance.org/help/find-a-doctor**.
- Para obtener la información más completa y actualizada sobre qué medicamentos están cubiertos, puede visitar nuestro sitio web en **www.alamedaalliance.org/alliancewellness**.
- Para obtener más información sobre **Medicare**, puede leer el manual *Medicare y usted*. Este manual contiene un resumen de los beneficios, los derechos y las protecciones de Medicare, y respuestas a las preguntas más frecuentes sobre Medicare. Puede obtenerlo en el sitio web de Medicare (www.medicare.gov) o llamando al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048. Para obtener más información sobre **Medi-Cal**, puede consultar el sitio web del Departamento de Servicios de Atención Médica de California (California Department of Health Care Services, DHCS) (www.dhcs.ca.gov/) o comunicarse con la oficina de Medi-Cal del Mediador al 1-888-452-8609, de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. También puede llamar al Mediador especial para personas con Medicare y Medi-Cal al 1-855-501-3077, de lunes a viernes, de 9:00 a. m. a 5:00 p. m.



Si tiene alguna pregunta, llame a Alameda Alliance Wellness al **1.888.88A.DSNP (1.888.882.3767)**. Los usuarios de TTY pueden llamar al **1.800.735.2929**. Atendemos los siete (7) días de la semana, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. La llamada es gratuita. **Para más información**, visite **www.alamedaalliance.org/alliancewellness**.

ATENCIÓN: Si necesita ayuda en su idioma, llame al **1.888.882.3767** (TTY: **1.800.735.2929**). También se encuentran disponibles ayudas y servicios para personas con discapacidades, como documentos en braille y en letra grande. Llame al **1.888.882.3767** (TTY: **1.800.735.2929**). Estos servicios son gratuitos.

العربية (Arabic)

يُرجى الانتباه: إذا احتجت إلى المساعدة بلغتك، فاتصل بـ

1.888.882.3767

. تتوفر أيضًا المساعدات والخدمات (TTY: **1.800.735.2929**)
للأشخاص ذوي الإعاقة، مثل المستندات المكتوبة

1.877.888.882.3767 بطريقة بريـل والخط الكبير. اتصل بـ

. هذه الخدمات مجانية. (TTY: **1.800.735.2929**)

Հայերեն (Armenian)

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ: Եթե Ձեզ օգնություն է հարկավոր

Ձեր լեզվով, գանգահարեք **1.888.882.3767** (TTY:

1.800.735.2929): Կան նաև օժանդակ միջոցներ ու

ծառայություններ հաշմանդամություն ունեցող անձանց

համար, օրինակ՝ Բրայլի գրատիպով ու խոշորատառ

տպագրված նյութեր: Չանգահարեք **1.888.882.3767** (TTY:

1.800.735.2929): Այդ ծառայություններն անվճար են:



ខ្មែរ (Cambodian)

ចំណាំ៖ បើអ្នក ត្រូវ ការជំនួយ ជាភាសា របស់អ្នក សូម ទូរស័ព្ទ ទៅលេខ **1.888.882.3767** (TTY: **1.800.735.2929**)។ ជំនួយ និង សេវាកម្ម សម្រាប់ ជនពិការ ដូចជាឯកសារសរសេរជាអក្សរ ផុស សម្រាប់ជនពិការភ្នែក ឬឯកសារសរសេរជាអក្សរពុម្ពធំ ក៏ អាចរកបានផងដែរ។ ទូរស័ព្ទមកលេខ **1.888.882.3767** (TTY: **1.800.735.2929**)។ សេវាកម្មទាំងនេះមិនគិតថ្លៃឡើយ។

中文 (Chinese – Simplified)

请注意：如果您需要以您的母语提供帮助，请致电 **1.888.882.3767** (TTY: **1.800.735.2929**)。另外还提供针对残疾人士的帮助和服务，例如盲文和需要较大字体阅读，也是方便取用的。请致电 **1.888.882.3767** (TTY: **1.800.735.2929**)。这些服务都是免费的。



Si tiene alguna pregunta, llame a Alameda Alliance Wellness al 1.888.88A.DSNP (1.888.882.3767). Los usuarios de TTY pueden llamar al **1.800.735.2929**. Atendemos los siete (7) días de la semana, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. La llamada es gratuita. **Para más información, visite www.alamedaalliance.org/alliancewellness.**

繁體中文 (Chinese Traditional)

请注意：如果您需要以您的母语提供的帮助，請撥打

1.888.882.3767 (TTY: 1.800.735.2929)。我們可為殘障人士提供相應的輔助設施和服務，如盲文和大字印刷體格式的文件。請撥打**1.888.882.3767 (TTY: 1.800.735.2929)**。此類服務均免費提供。

فارسی (Farsi)

1.888.882.3767 خواهید به زبان خود کمک دریافت کنید، با توجه: اگر می تماس بگیرید. **(TTY: 1.800.735.2929)**

کمک‌ها و خدمات مخصوص افراد دارای معلولیت، مانند نسخه‌های خط بریل و چاپ با حروف بزرگ، نیز موجود است.

تماس بگیرید. این خدمات **(TTY: 1.800.735.2929)** **1.888.882.3767** رایگان ارائه می‌شوند.

हिंदी (Hindi)

ध्यान दें: अगर आपको अपनी भाषा में सहायता की आवश्यकता है तो **1.888.882.3767 (TTY: 1.800.735.2929)** पर कॉल करें। अशक्तता वाले लोगों के लिए सहायता और सेवाएं, जैसे ब्रेल और बड़े प्रिंट में भी दस्तावेज़ उपलब्ध हैं। **1.888.882.3767 (TTY: 1.800.735.2929)** पर कॉल करें। ये सेवाएं निः शुल्क हैं।



Si tiene alguna pregunta, llame a Alameda Alliance Wellness al **1.888.88A.DSNP (1.888.882.3767)**. Los usuarios de TTY pueden llamar al **1.800.735.2929**. Atendemos los siete (7) días de la semana, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. La llamada es gratuita. Para más información, visite www.alamedaalliance.org/alliancewellness.

Hmoob (Hmong)

CEEB TOOM: Yog koj xav tau kev pab txhais koj hom lus hu rau **1.888.882.3767** (TTY: **1.800.735.2929**). Muaj cov kev pab txhawb thiab kev pab cuam rau cov neeg xiam oob qhab, xws li puav leej muaj ua cov ntawv su thiab luam tawm ua tus ntawv loj. Hu rau **1.888.882.3767** (TTY: **1.800.735.2929**). Cov kev pab cuam no yog pab dawb xwb.

日本語 (Japanese)

注意日本語での対応が必要な場合は **1.888.882.3767** (TTY: **1.800.735.2929**)へお電話ください。点字の資料や文字の拡大表示など、障がいをお持ちの方のためのサービスも用意しています。 **1.888.882.3767** (TTY: **1.800.735.2929**)へお電話ください。これらのサービスは無料で提供しています。

한국어 (Korean)

유의사항: 귀하의 언어로 도움을 받고 싶으시면 **1.888.882.3767** (TTY: **1.800.735.2929**) 번으로 문의하십시오. 점자나 큰 활자로 된 문서와 같이 장애가 있는 분들을 위한 도움과 서비스도 이용 가능합니다. **1.888.882.3767** (TTY: **1.800.735.2929**) 번으로 문의하십시오. 이러한 서비스는 무료로 제공됩니다.



Si tiene alguna pregunta, llame a Alameda Alliance Wellness al **1.888.88A.DSNP** (**1.888.882.3767**). Los usuarios de TTY pueden llamar al **1.800.735.2929**. Atendemos los siete (7) días de la semana, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. La llamada es gratuita. Para más información, visite www.alamedaalliance.org/alliancewellness.

ພາສາລາວ (Laotian)

ປະກາດ: ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອໃນພາສາຂອງທ່ານ ໃຫ້ໂທຫາເບີ **1.888.882.3767** (TTY: **1.800.735.2929**). ຍັງມີ ຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອແລະການບໍລິການສໍາລັບຄົນພິການ ເຊັ່ນ ເອກະສານທີ່ເປັນອັກສອນນູນແລະມີໂຕພິມໃຫຍ່ ໃຫ້ໂທຫາເບີ **1.888.882.3767** (TTY: **1.800.735.2929**). ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ ບໍ່ຕ້ອງເສຍຄ່າໃຊ້ຈ່າຍໃດໆ.

Mien

LONGC HNYOUV JANGX LONGX OC: Beiv taux meih qiemx longc mienh tengx faan benx meih nyei waac nor douc waac daaih lorx taux **1.888.882.3767** (TTY: **1.800.735.2929**). Liouh lorx jauv-louc tengx aengx caux nzie gong bun taux ninh mbuo wuaaic fangx mienh, beiv taux longc benx nzangc-pokc bun hluo mbiutc aengx caux aamz mborqv benx domh sou se mbenc nzoih bun longc. Douc waac daaih lorx **1.888.882.3767** (TTY: **1.800.735.2929**). Naaiv deix nzie weih gong-bou jauv-louc se benx wang-henh tengx mv zuqc cuotv nyaanh oc.



Si tiene alguna pregunta, llame a Alameda Alliance Wellness al **1.888.88A.DSNP (1.888.882.3767)**. Los usuarios de TTY pueden llamar al **1.800.735.2929**. Atendemos los siete (7) días de la semana, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. La llamada es gratuita. **Para más información**, visite www.alamedaalliance.org/alliancewellness.

ਪੰਜਾਬੀ (Punjabi)

ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਤਾਂ ਕਾਲ ਕਰੋ **1.888.882.3767** (TTY: **1.800.735.2929**). ਅਪਾਹਜ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬੋਲ ਅਤੇ ਮੋਟੀ ਛਪਾਈ ਵਿੱਚ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਕਾਲ ਕਰੋ **1.888.882.3767** (TTY: **1.800.735.2929**). ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਫਤ ਹਨ।

Русский (Russian)

ВНИМАНИЕ! Если вам нужна помощь на вашем родном языке, звоните по номеру **1.888.882.3767** (линия TTY: **1.800.735.2929**). Также предоставляются средства и услуги для людей с ограниченными возможностями, например документы крупным шрифтом или шрифтом Брайля. Звоните по номеру **1.888.882.3767** (линия TTY: **1.800.735.2929**). Такие услуги предоставляются бесплатно.

Español (Spanish)

ATENCIÓN: si necesita ayuda en su idioma, llame al **1.888.882.3767** (TTY: **1.800.735.2929**). También ofrecemos asistencia y servicios para personas con discapacidades, como documentos en braille y con letras grandes. Llame al **1.888.882.3767** (TTY: **1.800.735.2929**). Estos servicios son gratuitos.



Si tiene alguna pregunta, llame a Alameda Alliance Wellness al **1.888.88A.DSNP** (**1.888.882.3767**). Los usuarios de TTY pueden llamar al **1.800.735.2929**. Atendemos los siete (7) días de la semana, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. La llamada es gratuita. Para más información, visite www.alamedaalliance.org/alliancewellness.

Tagalog (Filipino)

ATENSIYON: Kung kailangan mo ng tulong sa iyong wika, tumawag sa **1.888.882.3767** (TTY: **1.800.735.2929**). Mayroon ding mga tulong at serbisyo para sa mga taong may kapansanan, tulad ng mga dokumento sa braille at malaking print. Tumawag sa **1.888.882.3767** (TTY: **1.800.735.2929**). Libre ang mga serbisyong ito.

ภาษาไทย (Thai)

โปรดทราบ: หากคุณต้องการความช่วยเหลือเป็นภาษาของคุณ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข **1.888.882.3767** (TTY: **1.800.735.2929**) นอกจากนี้ ยังพร้อมให้ความช่วยเหลือและบริการต่าง ๆ สำหรับบุคคลที่มีความพิการ เช่น เอกสารต่าง ๆ ที่เป็นอักษรเบรลล์และเอกสารที่พิมพ์ด้วยตัวอักษรขนาดใหญ่ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข **1.888.882.3767** (TTY: **1.800.735.2929**) ไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับบริการเหล่านี้

Українська (Ukrainian)

УВАГА! Якщо вам потрібна допомога вашою рідною мовою, телефонуйте на номер **1.888.882.3767** (TTY: **1.800.735.2929**). Люди з обмеженими можливостями також можуть скористатися допоміжними засобами та послугами, наприклад, отримати документи, надруковані шрифтом Брайля та великим шрифтом. Телефонуйте на номер **1.888.882.3767** (TTY: **1.800.735.2929**). Ці послуги безкоштовні.



Si tiene alguna pregunta, llame a Alameda Alliance Wellness al **1.888.88A.DSNP** (**1.888.882.3767**). Los usuarios de TTY pueden llamar al **1.800.735.2929**. Atendemos los siete (7) días de la semana, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. La llamada es gratuita. Para más información, visite www.alamedaalliance.org/alliancewellness.

Tiếng Việt (Vietnamese)

CHÚ Ý: Nếu quý vị cần trợ giúp bằng ngôn ngữ của mình, vui lòng gọi số **1.888.882.3767** (TTY: **1.800.735.2929**).

Chúng tôi cũng hỗ trợ và cung cấp các dịch vụ dành cho người khuyết tật, như tài liệu bằng chữ nổi Braille và chữ khổ lớn (chữ hoa). Vui lòng gọi số **1.888.882.3767** (TTY: **1.800.735.2929**). Các dịch vụ này đều miễn phí.

- Este documento está disponible de forma gratuita en español, chino, vietnamita, farsi y tagalo en nuestro sitio web en **www.alamedaalliance.org/alliancewellness**.
- Puede solicitar que siempre le enviemos la información en el idioma o formato que necesite. A esto se le llama solicitud permanente. Para obtener este documento en un idioma distinto al inglés o en un formato alternativo ahora y en el futuro, llame a Servicios al Miembro de Alameda Alliance Wellness al **1.888.88A.DSNP (1.888.882.3767)**. Los usuarios de TTY pueden llamar al **1.800.735.2929**. Atendemos los siete (7) días de la semana, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Servicios al Miembro guardará su idioma y formato preferidos en el archivo para futuras comunicaciones. Para hacer cualquier actualización sobre sus preferencias, comuníquese con Servicios al Miembro de Alameda Alliance Wellness.



Si tiene alguna pregunta, llame a Alameda Alliance Wellness al **1.888.88A.DSNP (1.888.882.3767)**. Los usuarios de TTY pueden llamar al **1.800.735.2929**. Atendemos los siete (7) días de la semana, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. La llamada es gratuita. **Para más información**, visite **www.alamedaalliance.org/alliancewellness**.

B. Preguntas frecuentes (Frequently asked questions, FAQ)

La siguiente tabla enumera las preguntas frecuentes.

Preguntas frecuentes	Respuestas
¿Qué es un plan Medicare-Medi-Cal (Medi-Medi)?	Un plan Medi-Medi es un plan de salud que tiene contratos con Medicare y Medi-Cal para brindar los beneficios de ambos programas a las personas inscritas. Es para personas mayores de 21 años. Un Plan Medi-Medi es una organización conformada por médicos, hospitales, farmacias, proveedores de servicios y apoyos a largo plazo (Long-term Services and Supports, LTSS) y otros proveedores. También cuenta con coordinadores de atención para ayudarle a administrar todos sus proveedores, servicios y apoyos. Todos trabajan juntos para brindarle la atención que necesita.
¿Recibiré los mismos beneficios de Medicare y Medi-Cal en Alameda Alliance Wellness que recibo ahora?	Recibirá la mayoría de sus beneficios cubiertos de Medicare y Medi-Cal directamente de Alameda Alliance Wellness. Trabjará con un equipo de proveedores que le ayudarán a determinar qué servicios satisfarán mejor sus necesidades. Esto significa que algunos de los servicios que recibe ahora pueden cambiar según sus necesidades y la evaluación de su médico y su equipo de atención. También puede obtener otros beneficios fuera de su plan de salud de la misma manera que lo hace ahora, directamente de una agencia estatal o del condado como servicios de apoyo en el hogar (In-Home Supportive Services, IHSS), servicios especializados de salud mental y trastornos por consumo de sustancias, o servicios de un centro regional. Cuando se inscribe en Alameda Alliance Wellness, usted y su equipo de atención trabajarán juntos para desarrollar un plan de atención individualizado para abordar sus necesidades de salud y apoyo, reflejando sus preferencias y objetivos personales. Si está tomando algún medicamento de la Parte D de Medicare que Alameda Alliance Wellness normalmente no cubre, puede obtener un suministro temporal y le ayudaremos a realizar la transición a otro medicamento o a obtener una excepción para que Alameda Alliance Wellness cubra su medicamento si es médicamente necesario. Para obtener más información, llame a Servicios al Miembro a los números que aparecen en la parte inferior de esta página.



Si tiene alguna pregunta, llame a Alameda Alliance Wellness al 1.888.88A.DSNP (1.888.882.3767). Los usuarios de TTY pueden llamar al **1.800.735.2929**. Atendemos los siete (7) días de la semana, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. La llamada es gratuita. **Para más información, visite www.alamedaalliance.org/alliancewellness.**

Preguntas frecuentes	Respuestas
¿Puedo ver los mismos médicos que veo ahora? (continúa en la página siguiente)	Por lo general, sí. Si sus proveedores (incluidos médicos, hospitales, terapeutas, farmacias y otros proveedores de atención médica) trabajan con Alameda Alliance Wellness y tienen un contrato con nosotros, puede seguir viéndolos. • Los proveedores con un acuerdo con nosotros están "dentro de la red". Los proveedores de la red participan en nuestro plan. Eso significa que aceptan miembros de nuestro plan y prestan servicios que cubre nuestro plan. Usted debe utilizar los proveedores de la red de Alameda Alliance Wellness. Si utiliza proveedores o farmacias que no están en nuestra red, es posible que el plan no pague estos servicios o medicamentos. • Si necesita atención urgente o de emergencia o servicios de diálisis fuera del área, puede utilizar proveedores fuera del plan de Alameda Alliance Wellness. • Si actualmente está bajo tratamiento con un proveedor que está fuera de la red de Alameda Alliance Wellness, o tiene una relación establecida con un proveedor que está fuera de la red de Alameda Alliance Wellness, llame a Servicios al Miembro para consultar sobre cómo mantenerse conectado y solicitar la continuidad de la atención. • Es posible que pueda obtener la continuidad de la atención hasta 12 meses o más si se cumplen todas las siguientes condiciones: ○ Tiene una relación continua con el proveedor fuera de la red antes de inscribirse en Alameda Alliance Wellness. ○ Usted fue al proveedor fuera de la red para una consulta que no era de emergencia al menos una vez durante los 12 meses anteriores a su inscripción en Alameda Alliance Wellness. ○ El proveedor fuera de la red está dispuesto a trabajar con Alameda Alliance Wellness y acepta los requisitos del contrato de Alameda Alliance Wellness y el pago de los servicios.



Si tiene alguna pregunta, llame a Alameda Alliance Wellness al 1.888.88A.DSNP (1.888.882.3767). Los usuarios de TTY pueden llamar al 1.800.735.2929. Atendemos los siete (7) días de la semana, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. La llamada es gratuita. Para más información, visite www.alamedaalliance.org/alliancewellness.

Preguntas frecuentes	Respuestas
¿Puedo ver los mismos médicos que veo ahora? (continuación de la página anterior)	○ El proveedor fuera de la red cumple con los estándares profesionales de Alameda Alliance Wellness. ○ El proveedor fuera de la red está inscrito y participa en el programa Medi-Cal. Si sus proveedores no se unen a la red de Alameda Alliance Wellness antes de que finalicen los 12 meses, no aceptan las tarifas de pago de Alameda Alliance Wellness o no cumplen con los requisitos de calidad de la atención, deberá cambiarse a proveedores de la red de Alameda Alliance Wellness. Alameda Alliance Wellness no está obligada a brindar la continuidad de la atención con un proveedor fuera de la red para ciertos servicios auxiliares (de apoyo), como radiología, laboratorio, centros de diálisis o transporte. Obtendrá estos servicios con un proveedor de la red Alameda Alliance Wellness. Para saber si sus médicos están en la red del plan, llame a Servicios al Miembro a los números que aparecen en la parte inferior de esta página o lea el Directorio de proveedores y farmacias de Alameda Alliance Wellness en el sitio web del plan en www.alamedaalliance.org/help/find-a-doctor. Si Alameda Alliance Wellness es nuevo para usted, trabajaremos con usted para desarrollar un plan de atención personalizado para abordar sus necesidades.
¿Qué es un coordinador de atención de Alameda Alliance Wellness?	Un coordinador de atención de Alameda Alliance Wellness es la persona principal con la que puede comunicarse. Esta persona le ayuda a manejar todos sus proveedores y servicios y se asegura de que obtenga lo que necesita.



Si tiene alguna pregunta, llame a Alameda Alliance Wellness al 1.888.88A.DSNP (1.888.882.3767). Los usuarios de TTY pueden llamar al 1.800.735.2929. Atendemos los siete (7) días de la semana, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. La llamada es gratuita. Para más información, visite www.alamedaalliance.org/alliancewellness.

Preguntas frecuentes	Respuestas
¿Qué son los servicios y apoyos a largo plazo (LTSS)?	Los servicios y apoyos a largo plazo (LTSS) son para ayudar a las personas que necesitan asistencia para realizar tareas cotidianas como bañarse, ir al baño, vestirse, preparar la comida y tomar medicamentos. La mayoría de estos servicios se brindan en su hogar o en su comunidad, pero podrían brindarse en un hogar de ancianos o en un hospital. En algunos casos, un condado u otra agencia pueden administrar estos servicios, y su coordinador de atención o equipo de atención trabajará con esa agencia.
¿Qué es un Programa Multipropósito de Servicios para Personas de Edad Avanzada (MSSP)?	Un Programa Multipropósito de Servicios para Personas de Edad Avanzada (Multipurpose Senior Services Program, MSSP) es un programa que proporciona coordinación de atención continua con proveedores de atención médica más allá de lo que su plan de salud ya ofrece y puede conectarlo con otros servicios y recursos comunitarios necesarios. Este programa le ayuda a obtener servicios que le ayudan a vivir de forma independiente en su hogar.
¿Qué ocurre si necesito un servicio pero nadie en la red de Alameda Alliance Wellness puede proporcionarlo?	Nuestros proveedores de la red proporcionarán la mayoría de los servicios. Si necesita un servicio que no se puede proporcionar dentro de nuestra red, Alameda Alliance Wellness pagará el costo de un proveedor fuera de la red.
¿Dónde está disponible Alameda Alliance Wellness?	El área de servicio de este plan incluye: Condado de Alameda. Deberá vivir en este área para unirse al plan.



Si tiene alguna pregunta, llame a Alameda Alliance Wellness al 1.888.88A.DSNP (1.888.882.3767). Los usuarios de TTY pueden llamar al 1.800.735.2929. Atendemos los siete (7) días de la semana, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. La llamada es gratuita. Para más información, visite www.alamedaalliance.org/alliancewellness.

Preguntas frecuentes	Respuestas
¿Qué es una autorización previa?	Una autorización previa es una aprobación de Alameda Alliance Wellness para buscar servicios fuera de nuestra red o para obtener servicios que nuestra red no cubre habitualmente antes de recibir los servicios. Es posible que Alameda Alliance Wellness no cubra el servicio, procedimiento, artículo o medicamento si no obtiene una autorización previa. Si necesita atención urgente o de emergencia o servicios de diálisis fuera del área, no necesita obtener primero una autorización previa. Alameda Alliance Wellness puede proporcionarle a usted o a su proveedor una lista de servicios o procedimientos que requieren que obtenga una autorización previa de Alameda Alliance Wellness antes de que se brinde el servicio. Si tiene preguntas sobre si se requiere una autorización previa para servicios, procedimientos, artículos o medicamentos específicos, llame a Servicios al Miembro a los números que aparecen en la parte inferior de esta página para obtener ayuda.
¿Qué es una remisión?	Una remisión significa que su proveedor de atención primaria (Primary Care Provider, PCP) o equipo de atención debe darle la aprobación para ver a alguien que no sea su PCP. Una remisión es diferente a una autorización previa. Si no recibe una remisión de su PCP o equipo de atención, es posible que Alameda Alliance Wellness no cubra los servicios. Alameda Alliance Wellness puede proporcionarle una lista de servicios que requieren que obtenga una remisión de su PCP o equipo de atención antes de que se brinde el servicio. Consulte el <i>Manual para miembros</i> para obtener más información sobre cuándo necesitará obtener una remisión de su PCP o equipo de atención.
¿Debo pagar un monto mensual (también llamado prima) en Alameda Alliance Wellness?	No. Debido a que tiene Medi-Cal, no pagará ninguna prima mensual, incluida la prima de la Parte B de Medicare, por su cobertura de salud.
¿Debo pagar un deducible como miembro de Alameda Alliance Wellness?	No. No paga deducibles en Alameda Alliance Wellness.



Si tiene alguna pregunta, llame a Alameda Alliance Wellness al **1.888.88A.DSNP (1.888.882.3767)**. Los usuarios de TTY pueden llamar al **1.800.735.2929**. Atendemos los siete (7) días de la semana, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. La llamada es gratuita. **Para más información**, visite **www.alamedaalliance.org/alliancewellness**.

Preguntas frecuentes	Respuestas
¿Cuál es el monto máximo de desembolso directo que pagaré por servicios médicos como miembro de Alameda Alliance Wellness?	En Alameda Alliance Wellness no hay costos compartidos para los servicios médicos, por lo que sus costos anuales de desembolso directo serán de \$0.
¿Qué es el periodo de elegibilidad estimada?	Si un miembro ya no cumple con los criterios de elegibilidad, pero se puede esperar razonablemente que los cumpla dentro de un período de tres (3) meses, se considera que el miembro continúa siendo elegible para el plan Medicare Advantage (MA) por un período de tres (3) meses. Comuníquese con Alameda Alliance Wellness para obtener más detalles.



Si tiene alguna pregunta, llame a Alameda Alliance Wellness al 1.888.88A.DSNP (1.888.882.3767). Los usuarios de TTY pueden llamar al 1.800.735.2929. Atendemos los siete (7) días de la semana, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. La llamada es gratuita. Para más información, visite www.alamedaalliance.org/alliancewellness.

C. Lista de servicios cubiertos

La siguiente tabla es una descripción general rápida de los servicios que puede necesitar, sus costos y las reglas sobre los beneficios.

Necesidad o inquietud de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos para proveedores dentro de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (reglas sobre beneficios)
Necesita cuidado hospitalario	Estadías en el hospital	\$0	Se requiere autorización previa. Los servicios hospitalarios están cubiertos cuando el médico tratante y Alameda Alliance Wellness determinan que son médicamente necesarios. La estadía en el hospital está cubierta cuando es médicamente necesaria. Excepto en casos de emergencia, su médico debe informar al plan que usted será hospitalizado. Debe acudir con cualquier médico, especialista y hospital de la red. Es posible que se requiera autorización previa para procedimientos que no sean de emergencia en un hospital de la red.
	Atención del médico o cirujano	\$0	La atención de un médico y cirujano se proporciona como parte de su estadía en el hospital. Pueden aplicarse reglas de autorización previa y requisitos de remisión.
	Servicios hospitalarios para paciente ambulatorio, incluida la observación	\$0	Pueden aplicarse reglas de autorización previa y requisitos de remisión para procedimientos hospitalarios para pacientes ambulatorios que no sean de emergencia.
	Servicios de un centro quirúrgico para pacientes ambulatorios (Ambulatory Surgical Center, ASC)	\$0	Pueden aplicarse reglas de autorización previa y requisitos de remisión.



Si tiene alguna pregunta, llame a Alameda Alliance Wellness al **1.888.88A.DSNP (1.888.882.3767)**. Los usuarios de TTY pueden llamar al **1.800.735.2929**. Atendemos los siete (7) días de la semana, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. La llamada es gratuita. **Para más información**, visite **www.alamedaalliance.org/alliancewellness**.

Necesidad o inquietud de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos para proveedores dentro de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (reglas sobre beneficios)
Usted quiere un médico (continúa en la página siguiente)	Consultas para tratar una lesión o enfermedad	\$0	Debe acudir con cualquier médico, especialista y hospital de la red. Es posible que se apliquen reglas de autorización previa. Se requiere una remisión para hospitales y especialistas de la red (para ciertos beneficios).
	Atención de especialistas	\$0	Debe acudir con cualquier médico, especialista y hospital de la red. Es posible que se apliquen reglas de autorización previa. Se requiere una remisión para hospitales y especialistas de la red (para ciertos beneficios).
	Consultas de bienestar, como un examen físico	\$0	Consulta anual de bienestar cada 12 meses.
	Atención médica para evitar que se enferme, como vacunas contra la gripe y pruebas de detección contra el cáncer.	\$0	Servicios de prevención y pruebas de detección: • Pruebas de detección de aneurisma aórtica abdominal • Prueba de detección y asesoramiento sobre abuso de alcohol • Densitometría ósea • Pruebas de detección de enfermedades cardiovasculares • Enfermedad cardiovascular (terapia del comportamiento) • Pruebas de detección de cáncer cervical y vaginal • Pruebas de detección de cáncer colorrectal ○ Pruebas de biomarcadores basados en sangre ○ Colonoscopias



Si tiene alguna pregunta, llame a Alameda Alliance Wellness al **1.888.88A.DSNP (1.888.882.3767)**. Los usuarios de TTY pueden llamar al **1.800.735.2929**. Atendemos los siete (7) días de la semana, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. La llamada es gratuita. **Para más información**, visite **www.alamedaalliance.org/alliancewellness**.

Necesidad o inquietud de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos para proveedores dentro de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (reglas sobre beneficios)
Usted quiere un médico (continuación de la página anterior)	Atención médica para evitar que se enferme, como vacunas contra la gripe y pruebas de detección contra el cáncer.	\$0	○ Colonografía por tomografía computarizada (Computed Tomography, TC) ○ Pruebas de heces ocultas en la sangre ○ Sigmoidoscopias flexibles ○ Pruebas de ADN en heces multiobjetivo • Asesoramiento para prevenir el consumo de tabaco y las enfermedades causadas por el tabaco • Pruebas de detección de depresión • Pruebas de detección de diabetes • Capacitación para el automanejo de la diabetes • Pruebas de detección de glaucoma • Vacunas contra la hepatitis B • Pruebas de detección de la infección por el virus de la hepatitis B (Hepatitis B virus, HBV) • Pruebas de detección del virus de la hepatitis C • Pruebas de detección del VIH • Pruebas de detección de cáncer de pulmón • Mamografías (prueba de detección) • Servicios de terapia nutricional médica • Programa de Prevención de la Diabetes de Medicare • Terapia de comportamiento para la obesidad • Consulta preventiva por única vez de "Bienvenido a Medicare" • Profilaxis previa a la exposición (Pre-exposure prophylaxis, PrEP) para la prevención del VIH • Pruebas de detección de cáncer de próstata



Si tiene alguna pregunta, llame a Alameda Alliance Wellness al **1.888.88A.DSNP (1.888.882.3767)**. Los usuarios de TTY pueden llamar al **1.800.735.2929**. Atendemos los siete (7) días de la semana, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. La llamada es gratuita. **Para más información**, visite **www.alamedaalliance.org/alliancewellness**.

Necesidad o inquietud de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos para proveedores dentro de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (reglas sobre beneficios)
Usted quiere un médico (continuación de la página anterior)			• Pruebas de detección y asesoramiento sobre infecciones de transmisión sexual • Vacunas ○ Vacunas contra el COVID-19 ○ Vacunas contra la gripe ○ Vacunas contra la hepatitis B ○ Vacunas antineumocócicas Pueden aplicarse los requisitos de las reglas de autorización previa.
	"Bienvenido a Medicare" (consulta preventiva por única vez)	\$0	Nuestro plan cubre la consulta preventiva por única vez de "Bienvenido a Medicare" solo durante los primeros 12 meses que tenga la Parte B de Medicare.
Necesita atención de emergencia (continúa en la página siguiente)	Servicios de la sala de emergencia	\$0	Puede acudir a cualquier sala de emergencia si cree razonablemente que necesita atención de emergencia. Puede acceder a los servicios de la sala de emergencia fuera de la red de Alameda Alliance Wellness y sin autorización previa. Usted puede obtener atención médica de emergencia cubierta cuando la necesite, en cualquier lugar de los Estados Unidos, sin autorización previa ni remisión. Además, los servicios de atención de emergencia que reciba fuera de los Estados Unidos están cubiertos hasta \$25,000 por año calendario.



Si tiene alguna pregunta, llame a Alameda Alliance Wellness al **1.888.88A.DSNP (1.888.882.3767)**. Los usuarios de TTY pueden llamar al **1.800.735.2929**. Atendemos los siete (7) días de la semana, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. La llamada es gratuita. **Para más información**, visite **www.alamedaalliance.org/alliancewellness**.

Necesidad o inquietud de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos para proveedores dentro de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (reglas sobre beneficios)
Necesita atención de emergencia (continuación de la página anterior)	Atención de urgencia	\$0	Usted puede acudir a cualquier centro de atención de urgencia cuando una afección, enfermedad o lesión no pone en peligro su vida, pero necesita atención médica de inmediato. Puede acceder a servicios de atención de urgencia fuera de la red de Alameda Alliance Wellness y sin autorización previa.
Necesita pruebas médicas (continúa en la página siguiente)	Servicios de radiología diagnóstica (por ejemplo, radiografías u otros servicios de diagnóstico por imágenes, tales como una tomografía asistida por computadora [Computer-Assisted Tomography, CAT] o unas imágenes por resonancia magnética [Magnetic resonance imaging, MRI])	\$0	Pueden aplicarse reglas de autorización previa y requisitos de remisión.
	Pruebas de laboratorio y procedimientos de diagnóstico, como análisis de sangre.	\$0	Pueden aplicarse reglas de autorización previa y requisitos de remisión.



Si tiene alguna pregunta, llame a Alameda Alliance Wellness al **1.888.88A.DSNP (1.888.882.3767)**. Los usuarios de TTY pueden llamar al **1.800.735.2929**. Atendemos los siete (7) días de la semana, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. La llamada es gratuita. **Para más información**, visite **www.alamedaalliance.org/alliancewellness**.

Necesidad o inquietud de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos para proveedores dentro de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (reglas sobre beneficios)
Necesita servicios de audición o auditivos	Pruebas de detección de audición	\$0	Examen para diagnosticar y tratar problemas de audición y equilibrio para indicarle si necesita tratamiento médico. Pueden aplicarse requisitos de remisión.
	Aparatos de corrección auditiva	\$0	Recibirá una asignación de hasta \$775 por oído cada año para dos aparatos de corrección auditiva. La cobertura de aparatos de corrección auditiva es para ambos oídos. El beneficio de aparatos de corrección auditiva incluye moldes, suministros de modificación y accesorios. El proveedor de aparatos de corrección auditiva es NationsHearing. El número de contacto de NationsHearing es el 1.877.408.7542 (TTY: 711), y sus asesores de experiencia de miembros están disponibles de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora local, los siete (7) días de la semana, incluidos los días festivos. Comuníquese con Alameda Alliance Wellness para obtener más detalles. Pueden aplicarse reglas de autorización previa y requisitos de remisión.



Si tiene alguna pregunta, llame a Alameda Alliance Wellness al **1.888.88A.DSNP (1.888.882.3767)**. Los usuarios de TTY pueden llamar al **1.800.735.2929**. Atendemos los siete (7) días de la semana, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. La llamada es gratuita. **Para más información**, visite **www.alamedaalliance.org/alliancewellness**.

Necesidad o inquietud de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos para proveedores dentro de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (reglas sobre beneficios)
Necesita atención dental (continúa en la página siguiente)	Revisiones dentales y cuidados preventivos	\$0	Medi-Cal cubre revisiones dentales y atención preventiva. Ciertos servicios dentales están disponibles a través del Programa Dental de Medi-Cal o pago por servicio (Fee for Service, FFS) de Medi-Cal. Si tiene alguna duda o desea obtener más información sobre los servicios dentales, llame al Programa Dental de Medi-Cal al 1.800.322.6384 (TTY 1.800.735.2922 o 711). También puede obtener más información sobre los beneficios y proveedores dentales de Medi-Cal visitando el sitio web del Programa Dental de Medi-Cal en https://smilecalifornia.org/contact-us/.
	Atención dental restaurativa y de emergencia	\$0	Nuestro plan cubre servicios y procedimientos de atención dental adicionales que no están cubiertos a través del Programa Dental de Medi-Cal, como: • restaurativos • prótesis (removibles y fijas) • servicios generales complementarios Nuestro plan se asocia con Liberty Dental para proporcionarle sus beneficios dentales. Pueden aplicarse exclusiones y limitaciones de beneficios. El número de contacto de Liberty Dental es 1.888.704.9838. Los usuarios de TTY pueden llamar al 1.877.855.8039. De 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora del Pacífico: Del 1.º de octubre al 31 de marzo: los 7 días de la semana Del 1.º de abril al 30 de septiembre: de lunes a viernes



Si tiene alguna pregunta, llame a Alameda Alliance Wellness al **1.888.88A.DSNP (1.888.882.3767)**. Los usuarios de TTY pueden llamar al **1.800.735.2929**. Atendemos los siete (7) días de la semana, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. La llamada es gratuita. **Para más información**, visite www.alamedaalliance.org/alliancewellness.

Necesidad o inquietud de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos para proveedores dentro de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (reglas sobre beneficios)
Necesita atención dental. (continuación de la página anterior)	Atención dental restaurativa y de emergencia	\$0	Los servicios de atención dental restaurativa y de emergencia están cubiertos a través del Programa Dental de Medi-Cal o FFS de Medi-Cal. Si tiene alguna duda o desea obtener más información sobre los servicios dentales, llame al Programa Dental de Medi-Cal al 1.800.322.6384 (TTY 1.800.735.2922 o 711). También puede obtener más información sobre los beneficios y proveedores dentales de Medi-Cal visitando el sitio web del Programa Dental de Medi-Cal en: https://smilecalifornia.org/contact-us/. Pueden aplicarse reglas de autorización previa y requisitos de remisión.
Necesita atención ocular. (continúa en la siguiente página).	Exámenes oculares	\$0	Nuestro plan cubre un (1) examen ocular de rutina cada año. Los servicios de atención oftalmológica de rutina deben obtenerse a través de un proveedor Advantage de Vision Service Plan Insurance Company (VSP). Llame al 1.855.492.9028 (TTY: 711) de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los 7 días de la semana o visite www.vsp.com/advantageonly para encontrar un proveedor que participe en la red Advantage de VSP. Pueden aplicarse reglas de autorización previa y requisitos de remisión.



Si tiene alguna pregunta, llame a Alameda Alliance Wellness al **1.888.88A.DSNP (1.888.882.3767)**. Los usuarios de TTY pueden llamar al **1.800.735.2929**. Atendemos los siete (7) días de la semana, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. La llamada es gratuita. **Para más información**, visite **www.alamedaalliance.org/alliancewellness**.

Necesidad o inquietud de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos para proveedores dentro de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (reglas sobre beneficios)
Necesita atención ocular. (continuación de la página anterior)	Anteojos o lentes de contacto	\$0	Nuestro plan cubre un par de anteojos (monturas y lentes) O lentes de contacto. Hasta \$150 para un par de anteojos (montura) o lentes de contacto de uso habitual cada dos (2) años. Los lentes estándar (monofocales, bifocales con línea o trifocales con línea) están cubiertos en su totalidad cada dos años. Los servicios de atención oftalmológica de rutina deben obtenerse a través de un proveedor Advantage de Vision Service Plan Insurance Company (VSP). Llame al 1.855.492.9028 (TTY: 711) de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., los 7 días de la semana o visite www.vsp.com/advantageonly para encontrar un proveedor que participe en la red Advantage de VSP.
	Otra atención ocular	\$0	
Necesita servicios de salud mental. (continúa en la siguiente página).	Servicios de salud mental	\$0	
	Atención hospitalaria y para paciente ambulatorio y servicios comunitarios para personas que necesitan servicios de salud mental	\$0	Usted tiene cobertura de hasta 190 días de cuidado psiquiátrico hospitalario de por vida. Los servicios psiquiátricos hospitalarios cuentan para el límite de 190 días de por vida solo si se satisfacen ciertas condiciones. Este límite no se aplica para los servicios de hospitalización psiquiátrica proporcionados por un hospital general.



Si tiene alguna pregunta, llame a Alameda Alliance Wellness al **1.888.88A.DSNP (1.888.882.3767)**. Los usuarios de TTY pueden llamar al **1.800.735.2929**. Atendemos los siete (7) días de la semana, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. La llamada es gratuita. **Para más información**, visite **www.alamedaalliance.org/alliancewellness**.

Necesidad o inquietud de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos para proveedores dentro de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (reglas sobre beneficios)
Necesita servicios de salud mental. (continuación de la página anterior).	Atención hospitalaria y para paciente ambulatorio y servicios comunitarios para personas que necesitan servicios de salud mental	\$0	El plan cubre 90 días de estadía en el hospital para pacientes internados. El plan cubre 60 días de reserva de por vida. Copago de \$0 por día de reserva de por vida. Excepto en casos de emergencia, su médico debe informar al plan que usted será hospitalizado. Usted tiene acceso a los servicios de salud de la conducta médicamente necesarios que cubren Medicare y Medi-Cal. Nuestro plan no brinda servicios especializados de salud mental de Medi-Cal ni servicios para trastornos por consumo de sustancias del condado, pero estos servicios están disponibles para usted a través de las agencias de salud de la conducta del condado. Los servicios de salud mental especializados de Medi-Cal están disponibles para usted mediante el plan de salud mental (Mental Health Plan, MHP) del condado si cumple los criterios para acceder a Atención y Evaluación de Crisis Agudas para Servicios Estatales (Acute Crisis Care and Evaluation for Systemwide Services, ACCESS) de Salud de la Conducta del condado de Alameda para acceder a servicios de salud mental especializados (1.800.491.9099). Para obtener más información sobre estos servicios, consulte la Sección D de este documento y el Manual para Miembros. Es posible que se apliquen reglas de autorización previa. Sin embargo, no se requiere autorización previa para una evaluación inicial de salud mental.



Si tiene alguna pregunta, llame a Alameda Alliance Wellness al **1.888.88A.DSNP (1.888.882.3767)**. Los usuarios de TTY pueden llamar al **1.800.735.2929**. Atendemos los siete (7) días de la semana, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. La llamada es gratuita. **Para más información**, visite **www.alamedaalliance.org/alliancewellness**.

Necesidad o inquietud de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos para proveedores dentro de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (reglas sobre beneficios)
Necesita servicios para trastornos por consumo de sustancias. (continúa en la siguiente página).	Servicios para trastornos por consumo de sustancias	\$0	El consumo de sustancias incluye: • prueba de detección de abuso del alcohol y asesoría • tratamiento para abuso de medicamentos • servicios de crisis • servicios por consumo de sustancias para pacientes ambulatorios • servicios para pacientes ambulatorios que incluyen análisis de laboratorio, medicamentos y suministros • servicios para pacientes ambulatorios para supervisar la terapia con medicamentos • tratamiento asistido con medicamentos • programas intensivos para pacientes ambulatorios por consumo de sustancias • programas de hospitalización parcial por consumo de sustancias • servicios de desintoxicación para pacientes hospitalizados y ambulatorios No se requiere autorización previa para consultas ambulatorias con proveedores contratados para tratar el consumo de sustancias. La agencia de su condado también brinda servicios para trastornos por consumo de sustancias cubiertos por Medi-Cal a los miembros que cumplen con las reglas de necesidad médica.



Si tiene alguna pregunta, llame a Alameda Alliance Wellness al **1.888.88A.DSNP (1.888.882.3767)**. Los usuarios de TTY pueden llamar al **1.800.735.2929**. Atendemos los siete (7) días de la semana, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. La llamada es gratuita. **Para más información**, visite **www.alamedaalliance.org/alliancewellness**.

Necesidad o inquietud de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos para proveedores dentro de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (reglas sobre beneficios)
Necesita servicios para trastornos por consumo de sustancias. (continuación de la página anterior).			Puede comunicarse directamente con ACCESS de Salud de la Conducta del condado de Alameda al 1.800.491.9099 para acceder a los servicios del condado. Para obtener más información sobre estos servicios, consulte la Sección D de este documento y el Manual para miembros. Las reglas de autorización previa pueden aplicarse a otros servicios. Pueden aplicarse requisitos de remisión.
Necesita un lugar para vivir con personas disponibles para ayudarlo.	Atención de enfermería especializada	\$0	Requiere remisión y autorización previa. Las estadías están cubiertas cuando son médicamente necesarias.
	Atención en hogar de ancianos	\$0	Requiere remisión y autorización previa. Las estadías están cubiertas cuando son médicamente necesarias.
Necesita terapia después de un ataque cerebral o un accidente.	terapia ocupacional, física o del habla	\$0	Los servicios de fisioterapia, terapia ocupacional y patología del habla y el lenguaje médicamente necesarios están cubiertos mientras usted esté en el hospital y en un centro de enfermería especializada. Es posible que se apliquen requisitos de autorización previa y remisión para continuar con los servicios después del alta.



Si tiene alguna pregunta, llame a Alameda Alliance Wellness al 1.888.88A.DSNP (1.888.882.3767). Los usuarios de TTY pueden llamar al **1.800.735.2929**. Atendemos los siete (7) días de la semana, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. La llamada es gratuita. **Para más información, visite www.alamedaalliance.org/alliancewellness.**

Necesidad o inquietud de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos para proveedores dentro de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (reglas sobre beneficios)
Necesita ayuda para llegar a servicios de salud.	Servicios de ambulancia	\$0	No se requiere autorización previa para los servicios de ambulancia de emergencia dentro y fuera de la red. Para servicios de ambulancia que no sean de emergencia, pueden aplicarse reglas de autorización previa.
	Transporte de emergencia	\$0	
	Transporte a citas y servicios médicos	\$0	Nuestro plan cubre viajes de ida y vuelta ilimitados cada año a ubicaciones aprobadas por el plan en el beneficio de Medi-Cal. Pueden aplicarse requisitos de remisión. Se requiere autorización previa para viajes de más de 50 millas. Comuníquese con Alameda Alliance Wellness para obtener más detalles.
Necesita medicamentos para tratar su enfermedad o afección. (continúa en la siguiente página).	Medicamentos de la Parte B de Medicare	\$0	Los medicamentos de la Parte B incluyen medicamentos proporcionados por su médico en su consultorio, algunos medicamentos orales contra el cáncer, algunos medicamentos usados con ciertos equipos médicos, algunos medicamentos para la prevención del VIH y ciertas vacunas. Lea el <i>Manual para miembros</i> para obtener más información sobre estos medicamentos. Es posible que se apliquen reglas de autorización previa.



Si tiene alguna pregunta, llame a Alameda Alliance Wellness al **1.888.88A.DSNP (1.888.882.3767)**. Los usuarios de TTY pueden llamar al **1.800.735.2929**. Atendemos los siete (7) días de la semana, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. La llamada es gratuita. **Para más información**, visite **www.alamedaalliance.org/alliancewellness**.

Necesidad o inquietud de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos para proveedores dentro de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (reglas sobre beneficios)
Necesita medicamentos para tratar su enfermedad o afección. (continuación de la página anterior)	Medicamentos de la Parte D de Medicare Todos los medicamentos de la Parte D cubiertos	\$0/\$1.60/\$5.10 por un suministro para 30 días de medicamentos genéricos \$0/\$4.90/\$12.65 por un suministro para 30 días de medicamentos de marca/ todos los demás medicamentos Los copagos de los medicamentos pueden variar según el nivel de Ayuda Adicional que reciba. Comuníquese con el plan para obtener más detalles.	Puede haber limitaciones en los tipos de medicamentos cubiertos. Consulte la <i>Lista de medicamentos cubiertos (Lista de medicamentos)</i> de Alameda Alliance Wellness para obtener más información. Cuando usted o alguien más en su nombre paga \$2,100.00, ha alcanzado la etapa de cobertura catastrófica y paga \$0 por todos sus medicamentos de Medicare. Lea el <i>Manual para miembros</i> para obtener más información sobre esta etapa. Para algunos medicamentos recetados de la Parte D de Medicare cubiertos, hay suministros para más días (90 días) disponibles en farmacias minoristas de la red o mediante pedido por correo. El monto del costo compartido para estos suministros para más días es el mismo que el de un suministro para un mes.



Si tiene alguna pregunta, llame a Alameda Alliance Wellness al **1.888.88A.DSNP (1.888.882.3767)**. Los usuarios de TTY pueden llamar al **1.800.735.2929**. Atendemos los siete (7) días de la semana, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. La llamada es gratuita. **Para más información**, visite **www.alamedaalliance.org/alliancewellness**.

Necesidad o inquietud de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos para proveedores dentro de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (reglas sobre beneficios)
Necesita medicamentos para tratar su enfermedad o afección. (continuación de la página anterior)	Medicamentos de venta sin receta (Over the Counter, OTC)	\$0	Puede haber limitaciones en los tipos de medicamentos cubiertos. Consulte la <i>Lista de medicamentos cubiertos (Lista de medicamentos)</i> de Alameda Alliance Wellness para obtener más información. Nuestro plan ofrece una asignación mensual de \$50 para artículos OTC, como medicamentos para la tos y el resfriado, vitaminas, analgésicos, vendajes y otros productos elegibles. Los montos no utilizados no se trasladan al siguiente trimestre. Nuestro plan ofrece una tarjeta de débito para comprar productos OTC no recetados directamente en tiendas y ubicaciones de las farmacias participantes, en línea o por teléfono. Comuníquese con Alameda Alliance Wellness para obtener más detalles. Además, también tiene los beneficios de artículos OTC de Medi-Cal. Visite el sitio web de Medi-Cal Rx (www.medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/) para obtener más información. También puede llamar al Centro de Servicios al Miembro de Medi-Cal Rx al 1.800.977.2273.



Si tiene alguna pregunta, llame a Alameda Alliance Wellness al **1.888.88A.DSNP (1.888.882.3767)**. Los usuarios de TTY pueden llamar al **1.800.735.2929**. Atendemos los siete (7) días de la semana, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. La llamada es gratuita. **Para más información**, visite www.alamedaalliance.org/alliancewellness.

Necesidad o inquietud de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos para proveedores dentro de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (reglas sobre beneficios)
Necesita ayuda para mejorar o tiene necesidades de salud especiales.	Servicios de rehabilitación	\$0	Servicios de rehabilitación para pacientes ambulatorios Están cubiertos los servicios de terapia física y ocupacional, y servicios para patologías del lenguaje y el habla médicamente necesarios. Pueden aplicarse coordinación por parte de su médico, reglas de autorización previa y requisitos de remisión. Comuníquese con Alameda Alliance Wellness para obtener más detalles. Servicios de rehabilitación cardíaca y pulmonar Pueden aplicarse coordinación por parte de su médico, reglas de autorización previa y requisitos de remisión.
	Equipo médico para cuidado en el hogar	\$0	Es posible que se apliquen reglas de autorización previa. Comuníquese con Alameda Alliance Wellness para obtener más detalles.
	Servicios de diálisis	\$0	Un administrador de caso de Alameda Alliance for Health (Alliance) y el trabajador social de su centro de diálisis primario pueden ayudarle a encontrar un centro de diálisis cuando esté de viaje. Pueden aplicarse reglas de autorización previa y remisión. Comuníquese con Alameda Alliance Wellness para obtener más detalles.



Si tiene alguna pregunta, llame a Alameda Alliance Wellness al **1.888.88A.DSNP (1.888.882.3767)**. Los usuarios de TTY pueden llamar al **1.800.735.2929**. Atendemos los siete (7) días de la semana, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. La llamada es gratuita. **Para más información**, visite **www.alamedaalliance.org/alliancewellness**.

Necesidad o inquietud de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos para proveedores dentro de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (reglas sobre beneficios)
Necesita cuidado de los pies.	Servicios de podología	\$0	Las consultas de podología cubiertas por Medicare se limitan a exámenes y tratamiento de los pies si tiene daño nervioso relacionado con la diabetes o cumple con ciertas condiciones. Pueden aplicarse reglas de autorización previa y requisitos de remisión.
	Servicios de ortesis	\$0	Es posible que se apliquen reglas de autorización previa.
Necesita equipo médico duradero (Durable Medical Equipment, DME). Nota: Esta no es una lista completa de DME cubiertos. Para obtener una lista completa, comuníquese con Servicios al Miembro o consulte el capítulo 4 del <i>Manual para miembros</i>.	Sillas de ruedas, muletas y andadores	\$0	Se proporciona cuando es médicamente necesario y lo indica un proveedor autorizado. Es posible que se apliquen reglas de autorización previa. Comuníquese con Alameda Alliance Wellness para obtener más detalles.
	Nebulizadores	\$0	Se proporciona cuando es médicamente necesario y lo indica un proveedor autorizado. Es posible que se apliquen reglas de autorización previa. Comuníquese con Alameda Alliance Wellness para obtener más detalles.
	Equipos y suministros de oxígeno	\$0	Se proporciona cuando es médicamente necesario y lo indica un proveedor autorizado. Es posible que se apliquen reglas de autorización previa.
Necesita ayuda para vivir en casa. (continúa en la siguiente página).	Servicios de cuidado de la salud en el hogar	\$0	Pueden aplicarse reglas de autorización previa y requisitos de remisión. Comuníquese con Alameda Alliance Wellness para obtener más detalles.



Si tiene alguna pregunta, llame a Alameda Alliance Wellness al 1.888.88A.DSNP (1.888.882.3767). Los usuarios de TTY pueden llamar al 1.800.735.2929. Atendemos los siete (7) días de la semana, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. La llamada es gratuita. Para más información, visite www.alamedaalliance.org/alliancewellness.

Necesidad o inquietud de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos para proveedores dentro de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (reglas sobre beneficios)
Necesita ayuda para vivir en casa. (continuación de la página anterior)	Servicios en el hogar, como limpieza o mantenimiento del hogar, o modificaciones en el hogar como barras de apoyo	\$0	Pueden aplicarse reglas de autorización previa y requisitos de remisión. Si necesita ayuda adicional en casa, comuníquese con Alameda Alliance Wellness para obtener más detalles. Puede haber oportunidades para solicitar el programa IHSS u otros servicios. Para obtener información sobre cómo obtener IHSS, visite https://www.alamedacountysocialservices.org . Vaya a la página "IHSS Recipient" (Beneficiario de IHSS).
	Servicios de salud diurnos para adultos, Servicios Comunitarios para Adultos (Community Based Adult Services, CBAS) u otros servicios de apoyo	\$0	Pueden aplicarse reglas de autorización previa y requisitos de remisión. Comuníquese con Alameda Alliance Wellness para obtener más detalles.
	Servicios diurnos de habilitación	N/C	No es un servicio cubierto.
	Servicios para ayudarle a vivir por su cuenta (servicios de cuidado de la salud en el hogar o servicios de asistente de cuidado personal)	\$0	Pueden aplicarse reglas de autorización previa y requisitos de remisión. Servicios de Apoyo en el Hogar (IHSS) pagará servicios de cuidador para que usted pueda permanecer de manera segura en su hogar.



Si tiene alguna pregunta, llame a Alameda Alliance Wellness al **1.888.88A.DSNP (1.888.882.3767)**. Los usuarios de TTY pueden llamar al **1.800.735.2929**. Atendemos los siete (7) días de la semana, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. La llamada es gratuita. **Para más información**, visite **www.alamedaalliance.org/alliancewellness**.

Necesidad o inquietud de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos para proveedores dentro de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (reglas sobre beneficios)
Necesita ayuda para vivir en casa. (continuación de la página anterior)	Servicios para ayudarle a vivir por su cuenta (servicios de cuidado de la salud en el hogar o servicios de asistente de cuidado personal)	\$0	Si necesita ayuda adicional en casa, comuníquese con Alameda Alliance Wellness para obtener detalles. Puede haber oportunidades para solicitar Servicios de Apoyo en el Hogar (IHSS). Para obtener información sobre cómo obtener IHSS, visite https://www.alamedacountysocialservices.org . Vaya a la página "IHSS Recipient" (Beneficiario de IHSS).
Servicios adicionales (continúa en la página siguiente)	Servicios quiroprácticos	\$0	Limitado al tratamiento de la columna vertebral mediante manipulación manual. Limitado a un máximo de dos (2) servicios al mes o una combinación de dos (2) servicios al mes de los siguientes servicios: acupuntura, audiología, terapia ocupacional y terapia del habla. Nuestro plan puede aprobar servicios adicionales que sean médicamente necesarios. Pueden aplicarse reglas de autorización previa y requisitos de remisión.
	Suministros y servicios para la diabetes	\$0	Es posible que se apliquen reglas de autorización previa.
	Línea de consulta de enfermería	\$0	Hable con una enfermera que responderá sus preguntas médicas, le proporcionará orientación sobre la atención y le ayudará a decidir si debe acudir a un proveedor de inmediato. Obtenga ayuda con afecciones médicas como diabetes o asma, lo que incluye orientación acerca de qué tipo de proveedor puede ser el adecuado para su afección. Llame gratis al 1.888.433.1876 (TTY: 711) a través del beneficio de Medi-Cal.



Si tiene alguna pregunta, llame a Alameda Alliance Wellness al **1.888.88A.DSNP (1.888.882.3767)**. Los usuarios de TTY pueden llamar al **1.800.735.2929**. Atendemos los siete (7) días de la semana, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. La llamada es gratuita. **Para más información**, visite **www.alamedaalliance.org/alliancewellness**.

Necesidad o inquietud de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos para proveedores dentro de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (reglas sobre beneficios)
Servicios adicionales (continuación de la página anterior)	Servicios de prótesis	\$0	Es posible que se apliquen reglas de autorización previa.
	Radioterapia	\$0	Pueden aplicarse reglas de autorización previa y requisitos de remisión.
	Servicios para ayudar a manejar su enfermedad	\$0	
	Teladoc	\$0	Nuestro plan ofrece la opción de obtener ciertos servicios de telesalud, incluidos servicios de médicos y profesionales para tratar afecciones que no son de emergencia de medicina general, dermatología y salud mental por teléfono o video a través del beneficio de Medi-Cal. Si decide obtener uno de estos servicios por telesalud, debe acudir a un proveedor de la red que ofrezca el servicio por telesalud. Teladoc ofrece consultas médicas por teléfono o video desde la comodidad de su hogar las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Llame gratis al 1.800.835.2362 o programe una videollamada en la aplicación Teladoc para tratar problemas médicos que no sean de emergencia.



Si tiene alguna pregunta, llame a Alameda Alliance Wellness al **1.888.88A.DSNP (1.888.882.3767)**. Los usuarios de TTY pueden llamar al **1.800.735.2929**. Atendemos los siete (7) días de la semana, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. La llamada es gratuita. **Para más información**, visite **www.alamedaalliance.org/alliancewellness**.

Necesidad o inquietud de salud	Servicios que puede necesitar	Sus costos para proveedores dentro de la red	Limitaciones, excepciones e información sobre beneficios (reglas sobre beneficios)
Servicios adicionales (continuación de la página anterior)	Manejo de atención integrada de California (California Integrated Care Management, CICM)	\$0	Coordinación de atención integrada para cualquiera de las siguientes poblaciones: • adultos sin hogar • adultos en riesgo de utilización evitable de hospitales o departamentos de emergencias • adultos con necesidades graves de salud mental o por trastornos por consumo de sustancias (Substance Use Disorder, SUD) • adultos que salen de la cárcel • adultos que viven en la comunidad y están en riesgo de ser internados para recibir atención médica a largo plazo (Long-Term Care, LTC) • residentes de centros de enfermería para adultos que regresan a la comunidad • adultas que están embarazadas o que ya dieron a luz y están sujetas a disparidades raciales y étnicas (<i>definidas por los datos de salud pública de California sobre morbilidad y mortalidad materna</i>) • adultos con necesidades documentadas por demencia Comuníquese con un coordinador de atención usando el número de teléfono que aparece en su tarjeta de identificación para recibir servicios de CICM.



Si tiene alguna pregunta, llame a Alameda Alliance Wellness al **1.888.88A.DSNP (1.888.882.3767)**. Los usuarios de TTY pueden llamar al **1.800.735.2929**. Atendemos los siete (7) días de la semana, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. La llamada es gratuita. **Para más información**, visite **www.alamedaalliance.org/alliancewellness**.

El resumen de beneficios anterior se proporciona solo con fines informativos y no es una lista completa de los beneficios. Para obtener una lista completa y más información sobre sus beneficios, puede leer el *Manual para miembros* de Alameda Alliance Wellness. Si no tiene un *Manual para miembros*, llame a Servicios al Miembro de Alameda Alliance Wellness a los números que aparecen en la parte inferior de esta página para obtenerlo. Si tiene alguna pregunta, también puede llamar a Servicios al Miembro o visitar **www.alamedaalliance.org/alliancewellness**.



Si tiene alguna pregunta, llame a Alameda Alliance Wellness al **1.888.88A.DSNP (1.888.882.3767)**. Los usuarios de TTY pueden llamar al **1.800.735.2929**. Atendemos los siete (7) días de la semana, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. La llamada es gratuita. **Para más información**, visite **www.alamedaalliance.org/alliancewellness**.

D. Beneficios cubiertos fuera de Alameda Alliance Wellness

Hay algunos servicios que usted puede obtener que no están cubiertos por Alameda Alliance Wellness, pero que están cubiertos por Medicare, Medi-Cal o una agencia estatal o del condado. Esta no es una lista completa. Llame a Servicios al Miembro a los números que aparecen en la parte inferior de esta página para obtener información sobre estos servicios.

Otros servicios cubiertos por Medicare, Medi-Cal o una agencia estatal	Sus costos
Ciertos servicios dentales Puede encontrar la información de contacto de los miembros de Atención Dental Administrada (Dental Managed Care, DMC) en www.dental.dhcs.ca.gov/Contact_Us/DMC_Member_Contact_Information/DMCMemberContactInformation . Para obtener pago por servicio de Medi-Cal Dental, comuníquese con Medi-Cal Dental al 1.800.322.6384 o visite el sitio web en https://smilecalifornia.org o https://sonriecalifornia.org .	\$0
Ciertos servicios de cuidados paliativos cubiertos fuera de Alameda Alliance Wellness	\$0
Rehabilitación psicosocial	\$0
Administración de casos seleccionados	\$0
Alojamiento y alimentos en casa de descanso	\$0
Programa Multipropósito de Servicios para Personas de Edad Avanzada (MSSP)	\$0
Salud mental especializada (Specialty Mental Health, SMH)	\$0
Vida asistida	\$0
Servicios para trastornos por consumo de sustancias (SUD)	\$0
Servicios de Apoyo en el Hogar (IHSS)	\$0
Servicios en centros regionales	\$0
Medicamentos recetados cubiertos por Medi-Cal Rx	\$0



Si tiene alguna pregunta, llame a Alameda Alliance Wellness al **1.888.88A.DSNP (1.888.882.3767)**. Los usuarios de TTY pueden llamar al **1.800.735.2929**. Atendemos los siete (7) días de la semana, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. La llamada es gratuita. **Para más información**, visite **www.alamedaalliance.org/alliancewellness**.

E. Servicios que Alameda Alliance Wellness, Medicare y Medi-Cal no cubren

Esta no es una lista completa. Llame a Servicios al Miembro a los números que aparecen en el pie de página de este documento para obtener información sobre otros servicios excluidos.

Servicios que Alameda Alliance Wellness, Medicare y Medi-Cal no cubren	
Fertilización in vitro (In Vitro Fertilization, IVF), lo que incluye, pero no se limita a, estudios de infertilidad o procedimientos para diagnosticar o tratar la infertilidad	
Conservación de la fertilidad	
Servicios experimentales a menos que formen parte de un ensayo clínico	
Modificaciones a los vehículos	
Cirugía estética	



Si tiene alguna pregunta, llame a Alameda Alliance Wellness al **1.888.88A.DSNP (1.888.882.3767)**. Los usuarios de TTY pueden llamar al **1.800.735.2929**. Atendemos los siete (7) días de la semana, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. La llamada es gratuita. **Para más información**, visite **www.alamedaalliance.org/alliancewellness**.

F. Sus derechos como miembro del plan

Como miembro de Alameda Alliance Wellness, usted tiene ciertos derechos. Puede ejercer estos derechos sin ser castigado. También puede usar estos derechos sin perder sus servicios de atención médica. Le informaremos sobre sus derechos al menos una vez al año. Para obtener más información sobre sus derechos, lea el *Manual para miembros*. Sus derechos incluyen, entre otros, los siguientes:

- **Tiene derecho a respeto, justicia y dignidad.** Esto incluye el derecho a:
 - obtener servicios cubiertos independientemente de su afección médica, estado de salud, recepción de servicios de salud, experiencia en reclamos, historial médico, discapacidad (incluido el deterioro mental), estado civil, edad, sexo (incluidos los estereotipos sexuales y la identidad de género), orientación sexual, país de origen, raza, color, religión, credo o asistencia pública
 - obtener información en otros idiomas y formatos (por ejemplo, letra grande, braille o audio) de forma gratuita
 - estar libre de cualquier forma de restricción física o aislamiento
- **Tiene derecho a obtener información sobre su atención médica.** Esto incluye información sobre el tratamiento y sus opciones de tratamiento. Esta información debe estar en un idioma y formato que usted pueda entender. Esto incluye el derecho a obtener información sobre:
 - descripción de los servicios que cubrimos
 - cómo obtener servicios
 - cuánto le costarán los servicios
 - nombres de los proveedores de atención médica
- **Tiene derecho a tomar decisiones sobre su atención, incluido rechazar el tratamiento.** Esto incluye el derecho a:
 - Escoger un proveedor de atención primaria (PCP) y cambiar de PCP en cualquier momento durante el año.
 - Acudir a un proveedor de atención médica para mujeres sin una remisión.
 - Obtener sus servicios y medicamentos cubiertos rápidamente.
 - Conocer todas las opciones de tratamiento, sin importar su costo o si están cubiertas.
 - Rechazar el tratamiento, incluso si su proveedor de atención médica le aconseja no hacerlo.
 - Dejar de tomar medicamentos, incluso si su proveedor de atención médica le aconseja no hacerlo.



Si tiene alguna pregunta, llame a Alameda Alliance Wellness al **1.888.88A.DSNP (1.888.882.3767)**. Los usuarios de TTY pueden llamar al **1.800.735.2929**. Atendemos los siete (7) días de la semana, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. La llamada es gratuita. **Para más información**, visite **www.alamedaalliance.org/alliancewellness**.

- Solicitar una segunda opinión. Alameda Alliance Wellness pagará el costo de su consulta de segunda opinión.
- Dar a conocer sus deseos sobre atención médica mediante instrucciones anticipadas.
- **Tiene derecho a un acceso oportuno a una atención que no tenga ninguna barrera de comunicación o acceso físico.** Esto incluye el derecho a:
 - Obtener atención médica oportuna.
 - Entrar y salir del consultorio de un proveedor de atención médica. Esto significa acceso sin barreras para personas con discapacidades, de acuerdo con la Ley de Estadounidenses con Discapacidades.
 - Contar con intérpretes que le ayuden con la comunicación con sus proveedores de atención médica y su plan de salud.
- **Tiene derecho a buscar atención de emergencia y urgencia cuando la necesite.** Esto significa que usted tiene derecho a:
 - obtener servicios de emergencia sin autorización previa en caso de emergencia
 - acudir a un proveedor de atención de urgencia o emergencia fuera de la red, cuando sea necesario
- **Tiene derecho a la confidencialidad y privacidad.** Esto incluye el derecho a:
 - solicitar y obtener una copia de sus expedientes médicos de una manera que pueda entender, y solicitar que se modifiquen o corrijan sus registros
 - pedir que se mantenga privada su información médica personal
- **Tiene derecho a presentar una queja o apelar un servicio denegado, retrasado o modificado. Consulte la sección G más adelante.** Esto incluye el derecho a:
 - Presentar una queja o reclamo contra nosotros o nuestros proveedores.
 - Apelar ciertas decisiones tomadas por nosotros o nuestros proveedores.
 - Presentar una queja ante el Departamento de Atención Administrada de la Salud de California (Department of Managed Health Care, DMHC) a través de un número de teléfono gratuito (1-888-466-2219) o una línea TDD (1-877-688-9891) para personas con impedimentos auditivos y del habla. El sitio web del DMHC (www.dmhc.ca.gov/) tiene formularios de quejas, formularios de solicitud de Evaluación Médica Independiente (IMR) e instrucciones disponibles en línea.
 - Solicitar al DMHC una IMR de servicios o artículos de Medi-Cal que sean de naturaleza médica.
 - Solicitar una Audiencia Estatal.
 - Obtener una razón detallada por la que se denegaron los servicios y solicitar copias gratuitas de toda la información usada para tomar la decisión.



Si tiene alguna pregunta, llame a Alameda Alliance Wellness al 1.888.88A.DSNP (1.888.882.3767). Los usuarios de TTY pueden llamar al **1.800.735.2929**. Atendemos los siete (7) días de la semana, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. La llamada es gratuita. **Para más información, visite www.alamedaalliance.org/alliancewellness.**

Para obtener más información sobre sus derechos, puede leer el *Manual para miembros*. Si tiene preguntas, puede llamar a Servicios al Miembro de Alameda Alliance Wellness a los números que aparecen en la parte inferior de esta página.

También puede llamar al Mediador especial para personas que tienen Medicare y Medi-Cal al 1-855-501-3077, de lunes a viernes, de 9:00 a. m. a 5:00 p. m. o a la Oficina del Mediador de Medi-Cal al 1-888-452-8609, de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.



Si tiene alguna pregunta, llame a Alameda Alliance Wellness al **1.888.88A.DSNP (1.888.882.3767)**. Los usuarios de TTY pueden llamar al **1.800.735.2929**. Atendemos los siete (7) días de la semana, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. La llamada es gratuita. **Para más información**, visite **www.alamedaalliance.org/alliancewellness**.

G. Cómo presentar una queja o apelar un servicio denegado, retrasado o modificado

Si tiene una queja o cree que Alameda Alliance Wellness denegó, retrasó o modificó indebidamente un servicio, llame a Servicios al Miembro a los números que aparecen en la parte inferior de esta página. También puede presentar una queja por escrito a Alameda Alliance Wellness, ATTN: Grievances and Appeals, 1240 South Loop Road, Alameda, CA 94502. Es posible que pueda apelar nuestra decisión.

Para preguntas sobre quejas y apelaciones, puede leer el **Capítulo 9** del *Manual para miembros*. También puede llamar Servicios al Miembro de Alameda Alliance Wellness a los números que aparecen en la parte inferior de esta página.

Para quejas, reclamos y apelaciones, también puede usar el proceso de Evaluación Médica Independiente (IMR) y Quejas del Departamento de Atención Administrada de la Salud al teléfono 1-888-466-2219; TTY: 1-877-688-9891.



Si tiene alguna pregunta, llame a Alameda Alliance Wellness al **1.888.88A.DSNP (1.888.882.3767)**. Los usuarios de TTY pueden llamar al **1.800.735.2929**. Atendemos los siete (7) días de la semana, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. La llamada es gratuita. **Para más información**, visite **www.alamedaalliance.org/alliancewellness**.

H. Qué hacer si sospecha de fraude

La mayoría de los profesionales y organizaciones de atención médica que brindan servicios son íntegros. Desafortunadamente, puede haber algunos que no lo sean.

Si cree que un médico, hospital o farmacia está haciendo algo incorrecto, comuníquese con nosotros.

- Llámenos a Servicios al Miembro de Alameda Alliance Wellness. Los números de teléfono son los números que aparecen en la parte inferior de esta página.
- O llame al Centro de Servicios al Miembro de Medi-Cal al 1-800-541-5555. Las usuarios de TTY pueden llamar al 1-800-430-7077.
- O llame a Medicare al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Los usuarios de TTY pueden llamar al 1-877-486-2048. Puede llamar a esos números sin costo.



Si tiene alguna pregunta, llame a Alameda Alliance Wellness al **1.888.88A.DSNP (1.888.882.3767)**. Los usuarios de TTY pueden llamar al **1.800.735.2929**. Atendemos los siete (7) días de la semana, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. La llamada es gratuita. **Para más información**, visite **www.alamedaalliance.org/alliancewellness**.

Si tiene preguntas generales o preguntas sobre nuestro plan, servicios, área de servicio, cuentas o tarjetas de identificación de miembro, llame a Servicios al Miembro de Alameda Alliance Wellness: **1.888.88A.DSNP (1.888.882.3767)**.

Las llamadas a este número son gratuitas. Atendemos los siete (7) días de la semana, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. Servicios al Miembro también tiene servicios gratuitos de interpretación de idiomas disponibles para quienes no hablan inglés. TTY: **1.800.735.2929**.

Este número requiere de un equipo telefónico especial y es solo para personas que tengan dificultades auditivas o del habla. Las llamadas a este número son gratuitas. Atendemos los siete (7) días de la semana, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m.

Si tiene preguntas sobre su salud:

Llame a su PCP. Siga las instrucciones de su PCP para recibir atención cuando el consultorio esté cerrado. Si el consultorio de su PCP está cerrado, también puede llamar a la línea de consulta de enfermería. Una enfermera escuchará su problema y le dirá cómo recibir atención. (Ejemplo: atención sin cita previa, atención de urgencia, sala de emergencia). El número de la línea de consulta de enfermería es el **1.888.433.1876**.

Las llamadas a este número son gratuitas y atiende las 24 horas del día, todos los días del año.

Alameda Alliance Wellness también tiene servicios gratuitos de interpretación de idiomas disponibles para quienes no hablan inglés. TTY: **711**.

Las llamadas a este número son gratuitas y atiende las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Si necesita atención médica inmediata de salud de la conducta, llame a la línea para atención de crisis de salud de la conducta al 1.888.88A.DSNP (1.888.882.3767) o envíe un mensaje de texto al 988. TTY: 711

Las llamadas a este número son gratuitas y atiende las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Alameda Alliance Wellness también tiene servicios gratuitos de interpretación de idiomas disponibles para quienes no hablan inglés. TTY: **711**.



Si tiene alguna pregunta, llame a Alameda Alliance Wellness al **1.888.88A.DSNP (1.888.882.3767)**. Los usuarios de TTY pueden llamar al **1.800.735.2929**. Atendemos los siete (7) días de la semana, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. La llamada es gratuita. **Para más información**, visite **www.alamedaalliance.org/alliancewellness**.